



La Administración Municipal Copacabana con Seguridad, en virtud a la prestación del buen servicio, de forma ética, transparente, amable y trabajando en el marco de los principios fundamentales con honestidad y responsabilidad social, estamos comprometidos a servir a la comunidad a través de los diferentes medios de atención.

Derechos de las personas ante las autoridades

- Presentar peticiones respetuosas a la Administración Municipal en el Archivo Central de forma escrita, por la página web del Municipio y/o en la Oficina de Atención al Ciudadano de forma verbal; de manera gratuita.
- Recibir orientación sobre los trámites, peticiones y servicios que ofrece la Administración de acuerdo a las normas establecidas.

- Conocer del estado de la petición y/o trámite, a menos que exista reserva legal.
- Ser tratado con respeto y dignidad de la persona.
- Recibir atención preferente tratándose de adulto mayor, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de discapacidad, personas en indigencia o debilidad manifiesta (art. 3 Constitución Política de Colombia)
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los Funcionarios y Servidores Públicos de la Administración Municipal.
- Obtener respuesta a sus peticiones según la Ley.

Deberes de las personas en las actuaciones ante las autoridades

- Observar un trato respetuoso con los Funcionarios y Servidores Públicos de la Administración.
- Cumplir con las leyes establecidas.
- Actuar bajo el principio de buena fe, evitar acciones que demoren los procesos, no hacer afirmaciones temerarias, dar testimonio verídicos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Mantener su información de contacto actualizada.
- Cuidar las instalaciones proporcionadas para su servicio.

Canales de atención (Resolución 054 de 2020)

- Página web Alcaldía: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

<http://www.copacabana.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

- Correo electrónico contactenos@copacabana.gov.co
- Archivo Central de forma escrita
- Presenciales en la Oficina de Atención al Ciudadano
- Telefónicamente las peticiones verbales serán recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano **018000 518 118 - 274 76 84**
- Buzón de sugerencias Oficina de Atención al Ciudadano
- Servicios de atención en línea recepcionado por la Oficina de Comunicaciones (Chat página web, Facebook, Twitter, Instagram) solo para solicitudes de información.

Contenido de las PQRSD solicitadas por los ciudadanos

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias deben contener como mínimo:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del peticionario y/o de su representante legal o apoderado, indicación de su documento de identidad y la dirección, correo electrónico, número de celular y/o fijo donde recibirá la notificación (si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su reacción electrónica).
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere del caso.
- Realizar los trámites por medio de los formatos establecidos por la Administración Municipal.

Directorio de las dependencias, entes descentralizados y Organismos de Control en el municipio de Copacabana.

(solo se atenderan PQRSD en los canales establecidos en el reglamento interno de PQRSD Res.054/2020)

Alcaldía

☎ 2740069

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ alcaldia@copacabana.gov.co

Oficina de la Primera Dama

☎ 2748143-2740069 ext. 160

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ primeradama@copacabana.gov.co

Secretaría de Gobierno

☎ 2740069 ext. 107-142

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ gobierno@copacabana.gov.co

Secretaría de Hacienda

☎ 2740069

ext. 118-119-137-133-111-116-136

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ hacienda@copacabana.gov.co
tesoreria@copacabana.gov.co

Secretaría de Agricultura y Medio Ambiente

☎ 2748810 - 2748816

📍 Calle 51 # 48-41

✉ agroambiental@copacabana.gov.co

Secretaría de Educación

☎ 2741321 - 2744255

📍 Calle 50 # 47-59

✉ educacion@copacabana.gov.co

Casa de la Cultura "Fundadora de Pueblos"

☎ 2740108

📍 Calle 50 # 47-79

✉ casadelacultura@copacabana.gov.co

Secretaría de Salud

☎ 2740069 ext.117-128- y 201

📍 Cra. # 50-15

✉ salud@copacabana.gov.co

Secretaría de Infraestructura

☎ 2740069 ext. 104 y 105

📍 Calle 50 # 50-15

✉ infraestructura@copacabana.gov.co

Secretaria de Servicios Administrativos

☎ 2740069 ext. 155-126-109-110

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ serviciosadministrativos@copacabana.gov.co

Secretaría de Movilidad

☎ 2749906

📍 Calle 52 # 44-56

✉ transito@copacabana.gov.co

Secretaría de Desarrollo y Bienestar Social

☎ 2740069 ext. 122 y 141

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ desarrollocomunitario@copacabana.gov.co

Departamento Administrativo de Planeación

☎ 2740069 ext. 108-123-132- 146

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ planeacion@copacabana.gov.co

Dirección Técnica de Control Interno de Gestión

☎ 2740069 ext. 134

📍 Cra. 50 # 50-15

✉ controlinterno@copacabana.gov.co

Oficina Asesora de Comunicaciones

 2741806

 Cra. 50 # 50-15

 comunicaciones@copacabana.gov.co

Oficina de Atención al Ciudadano-PQRSD

 018000 518 118 - 274 76 84

 Cra. 50 # 50-15

 contactenos@copacabana.gov.co

Comisaría de Familia

 2747627

 Calle 52 # 44-28

 comisariadefamilia@copacabana.gov.co